Nombre del curso:

ATENCIÓN AL PÚBLICO CON DISCAPACIDAD

Fundamentación

Con el propósito último de contribuir a la calidad de la gestión pública es prioridad en la APN satisfacer necesidades y expectativas de la ciudadanía, siendo relevante una mejora permanente en la atención del público en general y al que porta una discapacidad en particular.

La atención al público con discapacidad no se limita a un sector. Atraviesa a toda la APN. El agente que atiende al público pone en juego competencias comunicacionales atravesadas por los conceptos propios y ajenos, las circunstancias muchas veces inapropiadas para establecer una comunicación empática y la legislación que se aplica (la conozca o no). Es un requerimiento constante de los sectores de atención al público del organismo y de la APN en general, la capacitación que brinde herramientas para resolver las dificultades que se presentan al momento de atender y orientar a una Persona con Discapacidad. De tanta relevancia es la demanda, que ha sido incluido en el Plan Estratégico de Capacitación 2016-2019 como prioridad.

Para realizar una atención de calidad a personas con discapacidad no sólo es necesario adaptar las instalaciones edilicias y realizar modificaciones estructurales. Resulta imprescindible que los agentes con funciones de atención al público, quienes los supervisan y quienes asignan los recursos para tal actividad conozcan la temática específica, revisen y reelabores sus propias concepciones acerca del tema e identifiquen las herramientas que son necesarias para realizar una gestión de calidad.

Contribución esperada

Mejora de la forma de referirse adecuadamente a la persona con discapacidad.
Mejora en la forma de interacción con el público con discapacidad .Generación de respuestas adecuadas basadas en un de cambios de enfoque (innovación centrada en los derechos de las personas con discapacidad)
Mejora en la gestión. Disminución de dificultades que se presentan a los involucrados en el procedimiento en la orientación de personas con discapacidad durante los trámites a realizar por ésta.

Perfil del participante

Agentes de la APN con funciones de atención directa al público, sus supervisores y quienes asignan los recursos para desarrollar dicha actividad. No se requieren saberes previos. Competencias requeridas: operación básica de PC. Equipamiento requerido: PC con acceso a internet y software que permita la visualización de video.

Objetivos

- Comprender el concepto de discapacidad, restricciones a la participación y barreras actitudinales

Comprender la necesidad de ofrecer una adecuada calidad de atención a las personas con discapacidad.

- Aplicar formas adecuadas de trato y conducción orientadas a la atención de la Persona con Discapacidad.

Brindar herramientas para repensar pre conceptos y juicios erróneos producto del desconocimiento.

Conocer la normativa vigente aplicable a la tarea de atención al público con discapacidad.

Contenido

Módulo 1:

Concepciones comunes acerca de la discapacidad. Definición de Discapacidad de la Convención Internacional sobre los derechos de la Persona con Discapacidad. Ley 24901 de la República Argentina.

Módulo 2

Concepto de barreras a la participación. Tipos de barreras: materiales y actitudinales. Superación de las barreras actitudinales.

Módulo 3

Derechos de las Personas con Discapacidad. Formas correctas e incorrectas de dirigirse a una PCD. Conceptos que subyacen a estas formas erróneas. Barreras en la comunicación salvables con la tecnología.

Módulo 4

Normativa aplicable. Carta Iberoamericana de Calidad en la gestión pública. Herramientas para mejorar la interacción con el público con discapacidad. Manual de buenas prácticas en la atención de la PCD.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

La actividad se desarrollará en modo virtual, comprendiendo dos dimensiones: participación individual en un contexto grupal y actividades de desarrollo individuales. Se realizarán intercambios y discusiones a partir de la lectura del marco teórico y de videos que ayudan a contextualizar los conceptos fundamentales desde la perspectiva de las PCD.

Se busca favorecer la interacción entre los participantes, la reflexión individual y colectiva, la modificación de las percepciones acerca de las PCD y la modificación de procedimientos que interfieren en la adecuada atención y orientación de las PCD.

Los recursos a utilizar son REA, comprendiendo videos, artículos de revistas, blogs y accesos a legislación vigente.

Por otra parte, se solicitarán intervenciones en los foros de discusión de cada módulo y la elaboración de actividades de entrega individual acerca da los conceptos involucrados en cada módulo.

Descripción de la modalidad

Virtual

Bibliografía

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Mesa directiva ampliada de CLAD. Bogotá, Colombia, 2008.

Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, Nueva York, 13 de diciembre de 2006

Ley 24901. SISTEMA DE PRESTACIONES BASICAS EN HABILITACION Y REHABILITACION INTEGRAL A FAVOR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Boletín Oficial del 5-dic-1997

Manual de Buenas Prácticas. Servicio Nacional de Rehabilitación. CABA, 2015

Evaluación de los aprendizajes La evaluación de los aprendizajes se realizará mediante actividades durante y al final de cada uno de los módulos las que deberán ser respondidas directamente en la plataforma o adjuntando un documento de texto. Cada participante será evaluado de acuerdo con la calidad, nivel de involucramiento y participación en las actividades grupales e individuales propuestas por el instructor. En las actividades de intercambio en foros del entorno virtual se presentarán consignas que permitan realizar el seguimiento del proceso de los participantes en el curso, su compromiso con el trabajo de reflexión y de colaboración que se pretende promover. El seguimiento es posible a través de las intervenciones, aportes y opiniones que elaboren y expresen los cursantes Al final del cuarto módulo cada participante deberá realizar y aprobar una actividad integradora final, escrita e individual donde se plasmen todos los conceptos trabajados a lo largo del curso. Se planteará una consigna para que los alumnos realicen un trabajo práctico de desarrollo Los cursantes serán evaluados a través de las actividades propuestas, siendo obligatorio participar en los foros de discusión y la entrega de actividades solicitadas basadas en la lectura obligatoria y la elaboración personal de conceptos. Leé la guía. Está incompleto.
Instrumentos para la evaluación Escala de medición de participación en los foros. Escala de evaluación de la ficha de actividades. Cuestionarios con preguntas teóricas específicas y de opción múltiple Encuesta de satisfacción de los participantes. Escala de evaluación del trabajo final: folleto/poster
Requisitos de Asistencia y aprobación Cumplimiento de la totalidad las actividades propuestas. En caso de indicarse reelaboración, cumplimiento de la entrega de las actividades cuyo contenido se indicó reelaborar.
Duración (Hs.) 40
Detalle sobre la duración Duración total estipulada de la siguiente manera: 4 unidades de 8 hs cada una (estimado entre lectura, visualización de videos, participación en foros y confección de actividades) Trabajo final: 8 hs de elaboración
Lugar

Campus virtual INAP
Perfil de Instructor Patricia GRANATTO. Lic. En Ciencias de la Educación recibida en UBA. Profesora para la Enseñanza Primaria. Post título en Informática Educativa. Experiencia en coordinación de programas de atención a las PCD. Asesora de Dirección en Capacitación. Coordinadora Técnica de Capacitación del SNR.

